



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Diseño de un sistema de indicadores para la aplicación
del Balanced Scorecard en una empresa de
confecciones**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Edwin Enrique MEDINA MONGE

ASESOR

Edgar Cruz RUIZ LIZAMA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Medina, E. (2017). *Diseño de un sistema de indicadores para la aplicación del Balanced Scorecard en una empresa de confecciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTA N°076-VDAP-FII-2017

12(e)
483.

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **martes 19 de diciembre de 2017**, a las 12:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA APLICACIÓN
DEL BALANCED SCORECARD EN UNA EMPRESA DE
CONFECCIONES”**

Que presenta el Bachiller:

MEDINA MONGE EDWIN ENRIQUE ✓

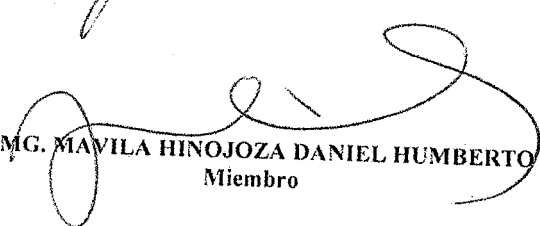
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria.** ✓

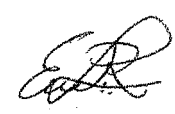
Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 13:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de DIECINUEVE, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 19 de diciembre del 2017


MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO
Presidente


MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO
Miembro


MG. MAVILA HINOJOZA DANIEL HUMBERTO
Miembro


MG. RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ
Asesor

Resumen

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en una empresa del sector confecciones de prendas de vestir teniendo como objetivo principal Diseñar un Sistema de Indicadores de Gestión para su aplicación mediante la herramienta de gestión Balanced Scorecard en la empresa sujeta a estudio, con ello lograr alinear las estrategias con los objetivos definidos en la organización, e ir monitoreando periódicamente su cumplimiento a través de los indicadores, financieros y no financieros, para mejorar el rendimiento de la empresa.

Durante el desarrollo de la investigación se ha realizado una descripción del problema que se ha encontrado en la empresa de confecciones, lo que ha servido para establecer y precisar el problema y los objetivos de la investigación. Al realizar el diagnóstico interno de la organización éste reveló, que en ella no se realiza la medición del desempeño de sus procesos y actividades, ya que no tienen métricas establecidas para cumplir con tal cometido, lo que deja en evidencia una falta de control y la toma de decisiones se realiza en función al buen juicio de los que conducen la empresa.

La metodología que se ha empleado en la presente tesis, es de carácter experimental en su modalidad de pre experimento, ya que no se ha tenido grupo de control aplicando el diseño de pre prueba y post prueba, para determinar las gestiones antes y después de la realización de la prueba piloto en donde se aplicó el Balanced Scorecard. La investigación se inicia con la descripción de la estructura organizacional, la cual nos permite conocer a la empresa y se hace una descripción de la actividad principal de ella, la cual genera valor tanto para los accionistas y los clientes, sus principales productos y clientes y el mercado en el cual participa. El diagnóstico inicial nos sirvió para identificar las fortalezas y debilidades de la

organización así como las amenazas y oportunidades externas que ella enfrenta, con el que de formuló la matriz FODA, sirviendo de base ella para establecer los objetivos y las estrategias que se integran en el mapa estratégico del Balanced Scorecard y se formulan los indicadores por perspectiva para medir el cumplimiento de las metas.

Luego de haber aplicado la herramienta de gestión propuesta mediante una prueba piloto, se llegó a demostrar que alcanzamos los objetivos planteados a priori el cual es mejorar el rendimiento de la empresa materia de estudio.